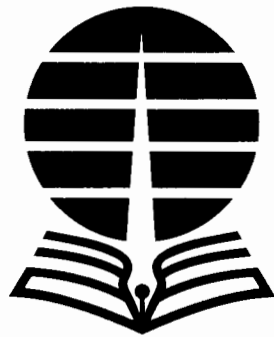


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA  
APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KECAMATAN DEWANTARA**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**SAIFUL BASRI**

**NIM. 501473402**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2016**

## **ABSTRACT**

### **INFLUENCE OF MOTIVATION AND THE ABILITY TO WORK APPARATUS STATE CIVIL SERVICE QUALITY INTEGRATED DISTRICT ADMINISTRATION (PATENT) TO SUB Dewantara**

Saiful Basri  
501473402

*Graduate Studies Program  
Indonesia Open University*

*This study aims to uncover and analyze the influence of motivation and ability to service quality patent administration in Dewantara District of North Aceh. The formulation of the problems are (1). Is there motivation influence on the quality of patent administration services in Dewantara District of North Aceh. (2). Is there influences the ability to service quality patent administration in North Aceh District (3). Are there any influence motivation and ability of apparatus state civil to service quality patent administration in Dewantara District of North Aceh. The study hypothesis are (1). There is a motivational influence on the quality of patent services in North Aceh District. (2). There is the ability to influence the quality of patent administration services in Dewantara District of North Aceh (3). There is the influence of motivation and ability to service quality patent administration in North Aceh District. The method used is a survey method using a sample. Then, the data were tabulated and analyzed using multiple regression with computational tools SPSS version 18.0 for Windows. The results showed a positive and a significant influence either partially or simultaneously motivation and the ability to service quality patent administration in Dewantara District of North Aceh. Koefisien Rsquare determination or  $R^2$  of 0.271 means that 27.1% of the variation of motivation variable (X1), ability variable (X2) can explain or give an explanation to the quality of patent administration services Integrated Dewantara District of North Aceh Regency of 27.1%. While the remaining 72.9% is explained by residual variables or other variables not studied (epsilon).*

*Keywords: motivation, ability and quality licensing service*

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN KERJA APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN DEWANTARA**

Saiful Basri  
501473402

Program Pasca Sarjana  
Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan menganalisis pengaruh motivasi dan kemampuan kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Rumusan masalahnya adalah (1). Adakah pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara.(2). Adakah pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten)di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara (3). Adakah pengaruh motivasi dan kemampuan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Hipotesis penelitian adalah (1). Terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara.(2). Terdapat pengaruh kemampuan kerja ASN terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara (3). Terdapat pengaruh motivasi dan kemampuan kerja ASN terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan sampel. Kemudian, data ditabulasi dan dianalisis menggunakan regresi ganda dengan alat bantu komputasi SPSS versi 18.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan motivasi dan kemampuan kerja ASN terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Koefisien determinasi R.square atau  $R^2$  sebesar 0,271 artinya 27.1% variasi variable motivasi (X1), kemampuan kerja ASN (X2) dapat mempengaruhi atau memberikan penjelasan terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara sebesar 27.1%. Sedangkan sisanya 72.9% dijelaskan oleh variabel residualnya atau variabel lain yang tidak diteliti (epsilon).

Kata Kunci : motivasi, kemampuan dan kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
(TAPM)**

JUDUL TAPM : PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN  
KERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DI KECAMATAN DEWANTARA

NAMA : SAIFUL BASRI

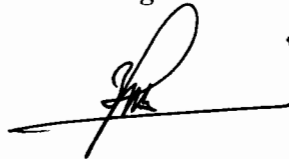
NIM : 501473402

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI BIDANG MINAT  
ADMINISTRASI PUBLIK

HARI/TANGGAL : JUMAT / 07 Oktober 2016

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si**  
**NIDN. 0109046201**

**Pembimbing II**



**Dr. Endang Wahyuningrum, M.Si**  
**Nip. 19640718 199103 2 001**

**Mengetahui,**

**Ketua Bidang ISIP**



**Dr. Darmanto, M. Ed.**  
**NIP. 19591027 198603 1 003**

**Direktur Program Pascasarjana**



**Sucati, M. Sc, Ph. D**  
**NIP. 19520213 198503 2 001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat, 15418  
Telp 021. 74155050, Fak. 021. 7415588

---

**PENGESAHAN**

Nama : Saiful Basri  
NIM : 501473402  
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Dewantara

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari / tanggal : Jumat / 07 Oktober 2016

Waktu : 14.00 WIB

dan telah dinyatakan **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TAPM**

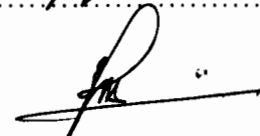
1. Ketua Komisi Penguji  
Drs. Enang Rusyana, M. Pd
2. Penguji Ahli  
Prof. Dr. Ngadisah, MA
3. Penguji I/Pembimbing I  
Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si
4. Penguji II/Pembimbing II  
Dr. Endang Wahyuningrum, M.Si



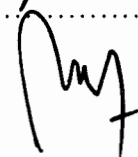
.....



.....



.....



.....

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat, 15418  
Telp 021. 74155050, Fak. 021. 7415588

---

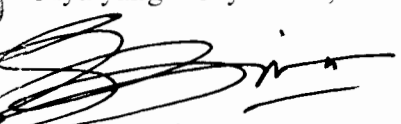
**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul “Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Dewantara” adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, 07 Oktober 2016



Saya yang menyatakan,

  
Saiful Basri  
NIM. 501473402

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**RIWAYAT HIDUP**

Nama : Saiful Basri  
Nim : 501473402  
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
Tempat /Tanggal Lahir : Keude Krueng Geukueh, 25 Oktober 1970

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 1 Krueng Geukueh Kab. Aceh Utara  
1984
2. SMP Negeri 1 Krueng Geukueh Kab. Aceh Utara  
1987
3. SMA Negeri 1 Krueng Geukueh Kab. Aceh Utara  
1990
4. STIA – LAN RI Kampus Bandung 1998

Riwayat Pekerjaan :

1. Staf pada Bagian Pembangunan Setdakab Aceh  
Utara Tahun (1992 - 1994)
2. Staf Pada Bagian Kepegawaian Setdakab Aceh  
Utara Tahun (1994 - 1998)
3. Staf Pada Bagian Ketertiban Setdakab Aceh Utara  
Tahun (1998 - 1999)
4. Kasubbag Perizinan pada Bagian Ketertiban  
Setdakab Aceh Utara Tahun ( 1999 - 2000)
5. Kasubbag Produksi Daerah pada Bagian Ekonomi  
Setdakab Aceh Utara Tahun ( 2000 - 2001 )

6. Anggota Badan Pengawas PD. Bina Usaha aceh Utara Tahun (2002 - 2007 )
7. Anggota Sekretariat Pengawas PDAM Tirta mon Pase Tahun (2002 - 2007)
8. Anggota Tim Sekretariat Satlak I Penanganan Pasca Bencana Tsunami Aceh Utara Tahun (2004 - 2005)
9. Tim Pokja Pemberdayaan Masyarakat Korban konflik dan Kaum dhuafa Tahun (2005)
10. Kasubbag Sarana Perekonomian dan Produksi Daerah pada Bagian Ekonomi Setdakab Aceh Utara Tahun (2005 - 2007 )
11. Camat Banda Baro Tahun (2007 - 2011)
12. Camat Muara Batu tahun (2011 - 2013)
13. Camat Dewantara (2013 - 2016)
14. Sekretaris Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Peternakan Kabupaten Aceh Utara Tahun (2016 - Sekarang)

Banda Aceh, 07 Oktober 2016



**Saiful Basri**  
NIM: 501473402



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia-Nya maka tesis ini dapat tersusun dalam melengkapi tugas akhir untuk menyelesaikan Program Pascasarjana pada Universitas Terbuka di Jakarta, yang membahas mengenai Judul : **“Pengaruh Motivasi dan Kemampuan kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Dewantara”**.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan tesis ini, masih terdapat banyak kekurangan baik susunan maupun tata bahasanya. Oleh karena itu demi perbaikan tesis ini di masa yang akan datang, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan ini tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Monang Sitorus, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Endang Wahyuningrum, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dukungan serta bimbingan dalam penulisan tesis ini.
2. Ibu **Suciati, M.Sc. Ph.D**, selaku Direktur Progam Pascasarjana di Universitas Terbuka di Jakarta, yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam penyusunan.

3. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Terbuka di Banda Aceh yang telah banyak memberikan ilmu pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh staf karyawan dan karyawan Universitas Terbuka di Banda Aceh yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi.
5. Kepada Istri serta anak-anakku tercinta yang banyak memberikan motivasi, pengertian serta do'a dalam penyelesaian tesis.
6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik bantuan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini pada waktunya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan tesis ini dapat bermanfaat dengan baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukan sebagai literatur atau bahan referensi.

Banda Aceh, 07 Oktober 2016

Penulis,



Saiful Basri

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Abstract .....	ii
Abstrak .....	iii
Lembar Persetujuan .....	iv
Lembar Pengesahan .....	v
Lembar Pernyataan .....	vi
Riwayat Hidup .....	vii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xv

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori .....	12
1. Pengertian Administrasi dan Administrasi Publik .....	12
2. Motivasi .....	17
3. Kemampuan Kerja .....	25
4. Kualitas Pelayanan .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	48

C. Kerangka Berpikir .....	52
D. Operasionalisasi Variabel .....	54
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian .....	61
B. Populasi dan Sampel .....	62
C. Instrumen Penelitian .....	63
D. Prosedur Pengumpulan Data .....	64
E. Metode Analisa Data .....	66
F. Jadwal Penelitian .....	72
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	73
B. Hasil .....	76
C. Pembahasan .....	108
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	127
B. Saran .....	128
DAFTAR PUSTAKA .....	129
DAFTAR LAMPIRAN .....	134

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Pembagian wilayah Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara .....	5
1.2. Pangkat dan Golongan/Ruang .....	8
2.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	58
3.1. Pilihan Jawaban Variabel Independen Dan Dependen .....	64
3.2. Jadwal Penelitian Tahun 2015-2016 .....	72
4.1. Uji Validitas Variabel Motivasi ( $X_1$ ) .....	76
4.2. Uji Validitas Variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) .....	78
4.3. Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (Y) .....	79
4.4. Uji Reliabilitas Variabel Motivasi ( $X_1$ ) .....	80
4.5. Uji Reliabilitas Variabel Kemampuan Kerja ( $X_2$ ) .....	81
4.6. Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik (Y) .....	81
4.7. Uji Normalitas .....	83
4.8. Hasil Uji Multikolinearitas .....	87
4.9. Uji Autokorelasi Variabel X terhadap Variabel Y .....	88
4.10. Kriteria Tanggapan Responden .....	90
4.11. Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Motivasi.....	91
4.12. Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Kemampuan .....	92
4.13. Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Publik Perijinan ....	93
4.14. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur ASN Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara .....	94
4.15. Rekapitulasi Surat Masuk dan Surat Keluar Pelayanan Administrasi Terkait Kecamatan Bidang Non Perizinan Kantor Camat Dewantara Tahun 2015 .....	94
4.16. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur ASN Kecamatan Dewantara .....	95
4.17. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	95

4.18. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	96
4.19. Jumlah Pegawai PNS & Non PNS Menurut Tingkat Kedudukan Dalam Organisasi Unit Kerja Kantor Camat Dewantara .....	97
4.20. Analisis Koefisien Determinasi .....	98
4.21. Analisis Regresi Linear Berganda .....	100
4.22. Interpretasi Tingkat Pengaruh .....	102
4.23. Hasil Uji Secara Simultan (Uji sig F) .....	107

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Berpikir .....	54
4.1. Normal P-P Plot of Regression .....	83
4.2. Histogram Uji Normalitas Data Variabel Y .....	84
4.3. <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas .....	86